

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Objek Penelitian	1
1.2 Latar Belakang Masalah	2
1.3 Identifikasi Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Kegunaan Penelitian	7
1.6 Waktu dan Periode Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Rangkuman Teori	9
2.1.1 Promotion Mix (Bauran Promosi)	9
2.1.2 Word of Mouth	10
2.1.3 Keputusan Pembelian	13
2.1.4 Hubungan Word of Mouth dengan Keputusan Pembelian	15
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran	28
2.4 Hipotesis Penelitian	29
2.5 Ruang Lingkup Penelitian	29

BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Variabel Penelitian, Operasional Variabel dan Skala Pengukuran.....	30
3.2.1 Variabel Penelitian.....	29
3.2.2 Operasional Variabel.....	31
3.2.3 Skala Pengukuran.....	33
3.3 Tahapan Penelitian.....	34
3.4 Populasi dan Sampel.....	34
3.4.1 Populasi.....	34
3.4.2 Sampel.....	35
3.4.3 Teknik Sampling.....	36
3.5 Pengumpulan Data.....	37
3.5.1 Jenis Data	37
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	38
3.6.1 Uji Validitas	38
3.6.2 Uji Reliabilitas	40
3.7 Teknik Analisis Data	41
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif	41
3.7.2 Method Successive Interval (MSI)	42
3.7.3 Analisis Regresi Linear Sederhana	43
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	43
3.7.5 Koefisien Determinasi.....	43
 BAB IV	 45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Tanggapan Responden Mengenai Word Of Mouth	49
4.1.2 Tanggapan Responden Mengenai Keputusan Pembelian	55
4.2 Pengaruh WOM Terhadap Keputusan Pembelian pada Konsumen EDMO clinic Kecantikan di Jakarta	63
4.3 Pembahasan	68
4.3.1 Analisis Deskriptif Responden WOM (X)	68
4.3.2 Analisis Deskriptif Keputusan Pembelian (Y).....	68

4.3.3 Analisis Pengaruh WOM Terhadap Keputusan Pembelian EDMO clinic Kecantikan di Jakarta	70
BAB V	71
5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72
5.2.1 Bagi Perusahaan Kecantikan EDMO clinic	72
5.2.2 Saran Bagi Perusahaan Lain yang Sejenis	72
5.2.3 Saran Bagi Pihak Lain/masyarakat	72
DAFTAR PUSTAKA.....	73
LAMPIRAN	